

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES DE UNA SECCIÓN DE
MATEMÁTICAS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA
DEL PERÚ, LIMA – 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Shoki Dean Flores Kutaka

Asesor:

Mg. Lic. Chocobar Reyes Emilio

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Considera que la comunicación es importante para un buen desempeño laboral?	233
Tabla 2: ¿Cree usted que las personas que atiende se van satisfechos?	244
Tabla 3: ¿Considera que una comunicación fluida genera una buena atención?	255
Tabla 4: ¿Utiliza todos los medios de comunicación para dar una buena atención?	26
Tabla 5: ¿Siente usted que tiene buena comunicación con sus compañeros?	277

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Considera que la comunicación es importante para un buen desempeño?.....	233
Figura 2: ¿Cree usted que las personas que atiende se van satisfechos?	244
Figura 3: ¿Considera que una comunicación fluida genera una buena atención?	255
Figura 4: ¿Utiliza todos los medios de comunicación para dar una buena atención?	266
Figura 5: ¿Siente usted que tiene buena comunicación con sus compañeros?	27

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo señalar la relación del clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una Sección de Matemáticas de una Universidad Privada del Perú, Lima – 2018. Para realizar este trabajo se utilizó un enfoque de investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental – transversal. Asimismo, se tomó como población y muestra la cantidad de 52 colaboradores de una sección de matemáticas de una universidad privada. El instrumento empleado fue un cuestionario de 25 preguntas los cuales fueron validados por tres expertos. Para procesar la información se usó los programas Excel y SPSS. Al realizar los resultados obtuvimos una confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,87 el cual nos muestra un alto grado de confiabilidad de la prueba realizada. Asimismo, cuando se aplicó la correlación de Pearson nos dio como resultado una significancia de 0.000 menor a 0.01, por lo cual se acepta la hipótesis general porque existe una relación entre la variable independiente clima Organizacional, y la variable dependiente productividad. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una Sección de Matemáticas de una Universidad Privada del Perú.

Palabras claves: Clima organizacional, productividad, colaboradores.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

3g Smart Group (2014) *Los 6 Factores de Productividad de los Trabajadores del Conocimiento*. Gráficas Monterreina. Madrid. (p. 29-49)

Aliaga, M. & Julcamoro, R. (2016) "*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016*". (Tesis de Licenciatura en Administración) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú, (p. 7-43).

Antúñez, Y. (2015) "*El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*" (Trabajo para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales). Universidad de Carabobo – Venezuela.

Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Sexta edición. Venezuela. (p. 24)

Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Sexta edición. Venezuela. (p. 74)

Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Sexta edición. Venezuela. (p. 83)

Barriga, R. (2016) "*Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María - Lima, 2016*". (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. (p. 51)

Bravo, J. (2015) "*Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*" (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú. (p. 4).

Bravo, J. (2015) "*Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*". (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú. (p. 11).

Calderón, M. (2017) "*Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao*". (Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. (p. 6-67).

Calderón, M. (2017) "*Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao*". (Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. (p. 17).

Cárdenas, L., Arciniegas, Y. & Barrera, M. (2009) Modelo de Intervención en Clima Organizacional. *En revista de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Vol. 2. N°2. pp. 122*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5134720>

Céspedes, N, Lavado, P. & Ramírez, N. (2016) Productividad en el Perú – Medición, determinantes e implicancias. Primera Edición. Universidad del Pacífico. (p. 13)

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Segunda edición. Mc Gram Hill Interamericana Editores – México. (p 34)

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Segunda edición. Mc Gram Hill Interamericana Editores – México. (p 261)

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Segunda edición. Mc Gram Hill Interamericana Editores – México. (p 262)

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. Mc Gram Hill Interamericana Editores – México. (p 317)

Corral, Y. (2018) Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *En Revista Digital – Universidad de Carabobo – Venezuela. (p. 241)*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cruzado, S. (2017) "*Clima Organizacional y Productividad Laboral de los trabajadores de la Empresa Corporación Hexágono Construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en Independencia, 2017*". (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Dirección y Gestión de Negocios Globales). Escuela Internacional de Posgrado. Lima, Perú (p. 109).

Del Cid, A., Méndez, R. & Sandoval, F. (2011) *Investigación. Fundamentos y Metodología*. Segunda Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 88).

Flores, Z. (2012) *"El Clima Organizacional y su Incidencia en la Productividad en la Empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo"*. (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) "Productividad" en *Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1, Agosto 2015. México DF: México ¿cómo vamos? (p 2) Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *En Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Great Place (2018) Un legado de 25 años. Página de Great Place to work. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/acerca-de-nosotros/nuestra-historia>.

Guízar, R. (2013) *Desarrollo Organizacional, Principios y Aplicaciones*. Cuarta edición. Mc Gram Hill – México. (p 37)

Gutiérrez, J. (2015) *"El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo 2014"*. (Tesis de Licenciatura en Administración) Universidad Nacional de Trujillo –Perú, (p 4)

Gutiérrez, H. & De la Vara, R. (2013) *Control estadístico de la calidad y Seis Sigma* - Tercera edición. Mc Gram Hill – México. (p 7).

Guzmán, V. (2012) *Comunicación Organizacional*. 1 Edición. Red Tercer Milenio S.C. México. (p. 74).

Guzmán, V. (2012) *Comunicación Organizacional*. 1 Edición. Red Tercer Milenio S.C. México. (p. 75).

Hay Group (2018). El liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>.

Hellriegel, D y Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores C.V, México DF. (p. 90)

Hellriegel, D y Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores C.V, México DF. (p. 162)

Hellriegel, D y Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores C.V, México DF. (p. 513)

Hernández, Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 152)

Hernández, Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 154)

Hernández, Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 175)

Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 238)

Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 305)

Koontz, H, Weihrich, H & Cannice, M. (2012) *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. 14 Edición. Mc Gram Hill – Interamericana Editores S.A - México. (p 108)

Krajewski L, Ritzman L. & Malhotra M. (2008) *Administración de Operaciones - Procesos y cadenas de valor*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 13)

Jones, G. & George, J. (2010) *Administración Contemporánea*. Sexta edición. Mc Gram Hill – México. (p 548).

Lagos, J. (2014) "*Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011*". (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. (p. 33).

López, J. (2012) *Productividad*. Primera edición. Editorial Palibrio. Estados Unidos de América. (p. 125)

Marvel, M., Rodríguez, C. & Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores. *En Artículo de la Universidad Politécnica de Madrid. Intangible*, (p. 549-584). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

Medina, A. & Salvador, F. (2009) *Didáctica General*. 2da edición. Pearson Educación Madrid - España. (p. 362).

Merino, C. & Livia, J. (2009) Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *En revista digital. Universidad de Murcia-España*. (p. 169). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711594019>

Ministerio de Salud (2011) Metodología para el estudio del clima organizacional- v. 02. Resolución Ministerial, Expediente N° 11-020650-001, Lima, Perú. (p. 7-8)

Mondragón, M. (2014) Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de Intervención en Fisioterapia. *Revista de Reflexión. Corporación Universitaria Iberoamericana. Bogotá - Colombia*. (p.98-104). Recuperado de:
<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/739/645>

Morán, G. & Alvarado, D. (2010) *Métodos de Investigación*. Primera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 43)

Morán, G. & Alvarado, D. (2010) *Métodos de Investigación*. Primera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 47)

Murga, L. & Mostacero, E. (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma S.A, La Libertad – 2016*. (Tesis de Licenciatura en Administración) Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú, (p. 48).

Navarrete, Z. (2015) ¿Otra vez la identidad? Un concepto necesario pero imposible. *En artículo de la Revista Mexicana de Investigación Educativa*. (p. 468). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296830>

Newstrom, W. (2011) *El Comportamiento Humano en el Trabajo*. 13 Edición. Mc Gram Hill – Interamericana Editores S.A - México. (p 49)

Newstrom, W. (2011) *El Comportamiento Humano en el Trabajo*. 13 Edición. Mc Gram Hill – Interamericana Editores S.A - México. (p 107)

Nieves, S. (2013) *"Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la unidad de soluciones de crédito corporativo del área de gestión de portafolio del Banco Scotiabank sede Lima, año 2013 Perú"* (Tesis para Licenciatura en Administración), (p 7)

Niño, V. (2011) *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Primera edición. Editorial de la U. Bogotá-Colombia. (p. 29)

Niño, V. (2011) *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Primera edición. Editorial de la U. Bogotá-Colombia. (p. 38).

Oit - Oficina Internacional del Trabajo (2016) *El Recurso Humano y la Productividad*. Primera edición. Impreso en Suiza. (p. 10)

Ortega, C. (2015) *"Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima – Perú"* (Tesis para obtener Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Palomino, M. & Peña, R. (2016) *"El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda."* (Trabajo de grado para optar al título profesional de Administradores de Empresas), Universidad de Cartagena, Colombia.

Paz, A. & Marín, S. (2014) *"Clima Organizacional del Ips Universidad Autónoma de Manizales, Colombia"*. (Proyecto de Investigación para Trabajo de Grado), Universidad Autónoma de Manizales.

Pérez, H., Pérez, J., López, L. & Caballero, C. (2013) *Comunicación y Atención al Cliente*. 1 Edición. Mc Gram Hill Education. Madrid - España. (p 35)

Pérez, H., Pérez, J., López, L. & Caballero, C. (2013) *Comunicación y Atención al Cliente*. 1 Edición. Mc Gram Hill Education. Madrid - España. (p 90)

Real Academia Española (2018) *Diccionario de la Lengua Española*. (23 Edición)
Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=L4esMbv>.

Real Academia Española (2018) *Diccionario de la Lengua Española*. (23 Edición)
Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=5rEW7YT>

Real Academia Española (2018) *Diccionario de la Lengua Española*. (23 Edición)

Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=NZjcj2x>

Robbins, S. & Coulter, M. (2010) *Administración*. Décima Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 187)

Robbins, S. & Coulter, M. (2010) *Administration*. Décima Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 139)

Robbins, S. & Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Décima Tercera Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (p. 79)

Romero, M. (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. En *Revista Enfermería del Trabajo*. Vol 6, N°3, 36-45 – España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=17816>

Rubio, M y Berlanga, V. (2012) Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. *Caso práctico, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, Vol. 5, núm. 2, 83-100. Recuperado de: <http://www.ub.edu/ice/reire.htm>

Toro, F. (Ed) (2010) *Clima Organizacional - Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Segunda edición. Artes gráficas Java – Medellín Colombia. (p. 28).

Toro, F. (Ed) (2010) *Clima Organizacional - Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Segunda edición. Artes gráficas Java – Medellín Colombia. (p. 410-411).

Toro, F. (Ed) (2010) *Clima Organizacional - Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Segunda edición. Artes gráficas Java – Medellín Colombia. (p. 415).

Toro, F y Sanín A. (Comps) (2013) *Gestión del clima organizacional – Intervención basada en evidencias*. Centro de Investigación en comportamiento organizacional – Cincel. L. Vieco e Hijas Ltda. – Medellín Colombia. (p. 14).

Wandersleben, Y. (2016) "*Clima organizacional en escuelas del sistema educativo adventista en la región del Biobío, Chile*". (Tesis doctoral). Universidad de Alcalá de Henares–Madrid. (p.52-54).